

1. Serviços

1.1. Âmbito dos Serviços

Os serviços de manutenção propostos contemplam os equipamentos e os níveis de serviço constantes na seguinte tabela:

Service Agreement ID (SAID)	Support Account Reference (SAR)	Nº de Produto	Qtd	Descrição de Equipamento	Nº de Série	Início	Fim	Nível de Serviço
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR482A	1	HP 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	CZ34241737	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N0AD	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N09C	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N08J	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N08A	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N07T	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N07D	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N07C	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N073	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N070	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N06Z	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N06R	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	C8R72A	1	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	2C7421N06C	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR491A	1	HP M6720 3.5in 4U SAS Drive Enclosure	CZ34247HS4	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3L9	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3L7	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3L6	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3L5	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3L4	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3KD	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3KB	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3KA	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3LD	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3LE	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7

1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3LJ	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QR499A	1	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL HDD	THH420N3LC	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	252663-B33	1	HPE Basic 7.3kVA/60309/C19/INTL PDU	2CJ3490488	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	252663-B33	1	HPE Basic 7.3kVA/60309/C19/INTL PDU	n.a.	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	715220-L21	1	HP DL380p Gen8 E5-2630v2 FIO Kit	n.a.	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	715220-B21	1	HP DL380p Gen8 E5-2630v2 Kit	CZ34247HS6	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	647899-B21	1	HP 8GB 1Rx4 PC3-12800R-11 Kit	RBYZFCDDR6T08T	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	647899-B21	1	HP 8GB 1Rx4 PC3-12800R-11 Kit	RBYZFCDDR6T00D	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	647899-B21	1	HP 8GB 1Rx4 PC3-12800R-11 Kit	RBYZFCDDR6T00F	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	647899-B21	1	HP 8GB 1Rx4 PC3-12800R-11 Kit	RBYZFCDDR6T08R	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	647899-B21	1	HP 8GB 1Rx4 PC3-12800R-11 Kit	RBYZFCDDR6T08S	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	647899-B21	1	HP 8GB 1Rx4 PC3-12800R-11 Kit	RBYZFCDDR6T08V	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	647899-B21	1	HP 8GB 1Rx4 PC3-12800R-11 Kit	RBYZFCDDR6T08X	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	647899-B21	1	HP 8GB 1Rx4 PC3-12800R-11 Kit	RBYZFCDDR6T08W	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	652605-B21	1	HP 146GB 6G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD	2BQDC02335ZATS	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	652605-B21	1	HP 146GB 6G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD	2BQDC02335ZAT5	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	652232-B21	1	HP 12.7mm SATA DVD ROM Jb Kit	n.a.	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	684208-B21	1	HP Ethernet 1GbE 4P 331FLR FIO Adptr	n.a.	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	652497-B21	1	HP Ethernet 1Gb 2P 361T Adptr	MYI41200Y3	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	AP770B	1	HP 82B PCIe 8Gb FC Dual Port HBA	CN841600FK	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	656362-B21	2	HP 460W CS Plat PL Ht Plg Pwr Supply Kit	n.a.	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QW937A	1	HPE SN3000B 24/12 FC Switch	CZC4212W66	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	QW937A	1	HPE SN3000B 24/12 FC Switch	CZC4212W64	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	AJ716B	24	HPE 8Gb Short Wave B-Series SFP+ 1 Pack	n.a.	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	BC767A	1	HP 3PAR 7200 Reporting Suite LTU	sw	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	BC745A	1	HP 3PAR 7200 OS Suite Base LTU	sw	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	BC746A	24	HP 3PAR 7200 OS Suite Drive LTU	sw	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	BC757A	1	HP 3PAR 7200 Dynamic Opt Base LTU	sw	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1080 0152 2860	AMRS-3PAR-A	BC758A	24	HP 3PAR 7200 Dynamic Opt Drive LTU	sw	15nov20	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1076 3174 0664	AMRS-DL380-D	583914-B21	1	HP DL380G7 SFF CTO Server	CZ221703M9	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1076 3174 0664	AMRS-DL380-D	378738-421	1	DL380R04 X3.4/800-2M HPM PRC EURO	GB8640P5KM	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H

1072 0368 3877	AMRS-ILO-C	512485-B21	1	HPE iLO Adv incl 1yr TSU 1-Svr Lic	G8WTPT0032CF	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1076 3549 0810	AMRS-ILOS-B	TA850AAE	1	HP iLO Adv incl 1yr TS U E-LTU	sw	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	719064-B21	1	HPE DL380 Gen9 8SFF CTO Server	CZJ64904VR	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	817933-L21	1	HPE DL380 Gen9 E5-2630v4 FIO Kit	n.a.	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	817933-B21	1	HPE DL380 Gen9 E5-2630v4 Kit	n.a.	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518N	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518O	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518P	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518Q	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518R	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518S	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518T	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518U	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518V	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518W	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	816975-B21	1	HP 240GB 6G SATA MU-3 SFF SC SSD	UFDKQ01664313G	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	816975-B21	1	HP 240GB 6G SATA MU-3 SFF SC SSD	UFDKQ0166432M3	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	749974-B21	1	HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller	n.a.	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	QW972A	1	HP SN1000Q 16Gb 2P FC HBA	MY8643000X	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	720478-B21	2	HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit	n.a.	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	719064-B21	1	HPE DL380 Gen9 8SFF CTO Server	CZJ64904VN	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	817927-L21	1	HPE DL380 Gen9 E5-2620v4 FIO Kit	n.a.	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	805349-B21	1	HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit	RFANQA7TF5518Z	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	816975-B21	1	HP 240GB 6G SATA MU-3 SFF SC SSD	UFDKQ0166432P1	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	816975-B21	1	HP 240GB 6G SATA MU-3 SFF SC SSD	UFDKQ0166432M1	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	765464-B21	1	HP 1TB 12G SAS 7.2K 2.5in 512e SC HDD	2EFRB01334919X	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	765464-B21	1	HP 1TB 12G SAS 7.2K 2.5in 512e SC HDD	2EFRB0133491L2	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	765464-B21	1	HP 1TB 12G SAS 7.2K 2.5in 512e SC HDD	2EFRB0133491LG	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	749974-B21	1	HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller	n.a.	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H

1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	QW972A	1	HP SN1000Q 16Gb 2P FC HBA	MY864300VF	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	720478-B21	2	HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit	n.a.	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	BD505A	1	HPE iLO Adv incl 3yr TSU 1-Svr Lic	sw	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1083 9178 9090	AMRS-DL380-E	BD505A	1	HPE iLO Adv incl 3yr TSU 1-Svr Lic	sw	15nov20	14nov21	H7J34AC - Foundation Care 24x7 Resp 4H
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N001	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N00G	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N00F	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N008	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N002	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N006	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N00A	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N00K	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N00J	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N009	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N000	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	H6Z87A	1	HP M6720 4TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	THH843N00I	6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	BC746AAE	12	HP 3PAR 7200 OS Suite Drive E-LTU		6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7
1085 6337 8987	AMRS-3PAR-B	BC758AAE	12	HP 3PAR 7200 Dynamic Opt Drive E-LTU		6nov21	14nov21	H1K92AC - Proactive Care 24x7

1.2. Vigência dos Serviços Propostos

Este contrato tem vigência por um ano e é renovável por períodos sucessivos de doze meses. O contrato poderá receber adendas para a inclusão de equipamentos que terminem o período de garantia. Ao contrato também poderão ser retirados equipamentos desde que a HPE seja notificada com um prazo mínimo de 30 dias antes da data efetiva de retirada dos equipamentos.

1.3. Serviços de Suporte HPE

Os serviços de suporte da HPE proporcionam uma alta qualidade de suporte de hardware e software, o que permite aumentar a disponibilidade dos ambientes informáticos dos seus Clientes e a produtividade dos seus colaboradores. Considerando as características específicas e os requisitos do negócio sustentado pelos seus ambientes informáticos, os Clientes têm a flexibilidade de eleger, entre os diferentes níveis de serviço disponibilizados pela HPE, aqueles que melhor se adaptam às suas necessidades.

A HPE proporciona soluções de suporte que vão desde intervenções no dia útil seguinte a intervenções em 4 horas, com ou sem compromisso de tempo de reparação, com cobertura no horário normal ou integral, além de serviços pró-ativos que permitem evitar problemas e responder mais rapidamente aos desafios que os Clientes enfrentam, aumentando consideravelmente a estabilidade e robustez dos ambientes informáticos.

Os técnicos do Centro de Suporte da HPE trabalharão conjuntamente com os técnicos e administradores de sistemas do Cliente para diagnosticar e resolver as incidências do hardware e software HPE e de outros fabricantes suportados. Ferramentas sofisticadas de suporte remoto permitem que a HPE detete com antecedência a possibilidade de ocorrência de avarias cuja reparação pode, assim, ser programada de forma a minimizar o impacto na exploração do ambiente.

Portfólio de Serviços de Suporte HPE



1.3.1. Descrição do serviço de suporte Reativo de Hardware

Quando a HPE recebe um pedido de assistência de um Cliente, efetua uma validação e um registo. Este registo permite um seguimento eficaz da evolução da situação durante todo o processo. O pedido é transferido para um grupo de técnicos, e um dos especialistas na resolução do tipo de incidência em questão entrará em contacto com o Cliente. Com a colaboração deste, o técnico efetuará o diagnóstico e avançará o mais possível no processo de resolução. Caso seja possível, e com o acordo do Cliente, será estabelecida uma conexão remota aos sistemas deste, com o objetivo de aumentar a eficiência do processo de diagnóstico e resolução da anomalia.

1.3.2. Descrição do serviço de suporte de Software

A HPE proporciona, remotamente, a assistência que seja necessária para a resolução das anomalias de software. Para complementar o processo de diagnóstico poderá ser solicitado ao Cliente o envio de cópias dos registos de eventos e de erros dos sistemas, ou outros elementos que se julguem relevantes. Se o processo de resolução o aconselhar, poderão ser enviados ao Cliente módulos corretivos (patches) ou novas versões do software que deverão ser instalados por este, com o eventual apoio remoto do técnico da HPE.

Atualizações de Software e Documentação e Licença de Uso

À medida que a HPE ou outros fabricantes selecionados publicarem atualizações do seu software, serão colocadas à disposição do Cliente, através do seu administrador de sistemas, as últimas revisões e respetivos manuais. As atualizações do software e da documentação serão entregues em formato CD-ROM, DVD ou disponibilizados eletronicamente. O Cliente pode utilizar e copiar estas atualizações de software HPE e de software selecionado de outros fabricantes em cada um dos sistemas abrangidos por este nível de serviço.

Ferramentas e tecnologia de suporte remoto HPE incluídas

HPE Support Center

Como parte integrante destes serviços, a HPE proporciona aos seus clientes o acesso via web ao Centro de Recursos de Tecnologia Informática da HPE, o **HPE Support Center**.

Dashboard personalizado	Gestão dos Dispositivos	Gestão de Serviços	Suporte Remoto
			
Monitorização do estado dos dispositivos, eventos e fácil navegação para obter mais detalhes	Organizar dispositivos para uma gestão simples e rápida, partilhada com outros Admins de TI.	Gestão pró-ativa de contratos & garantias e confirmação dos créditos de serviços pró-ativos disponíveis.	Monitorização de eventos de HW automaticamente gerados e das chamadas de suporte – tudo <i>Online</i>
Monitorização, Gestão & Suporte da sua Infraestrutura convergente			

Este centro disponibiliza ao cliente as seguintes ferramentas e serviços eletrónicos:

- Patches de firmware e software, subscrição de notificações relacionados com hardware, participação em Fóruns de suporte técnico para resolução de problemas e partilha de boas práticas com outros utilizadores registados.
- Administrador de atualizações de software (SUM), que se encontra disponível para vários produtos de software. O SUM permite ao cliente aceder a atualizações de software e a documentação, ver o estado dos pedidos e o histórico, receber por email notificações de atualizações de software. O SUM ajuda o cliente a realizar uma gestão planificada das atualizações de software.
- Pesquisas via Web de documentos de suporte técnico para facilitar a resolução rápida de problemas.
- Uso de algumas ferramentas proprietárias da HPE de diagnóstico para as quais é necessário uma chave de acesso.
- Administrador de chamadas de suporte, para abrir chamadas diretamente com o Centro de Resposta da HPE. Ajuda o cliente a resolver problemas rapidamente com um processo de pré-diagnóstico que encaminha o pedido de serviço de suporte ao engenheiro qualificado para

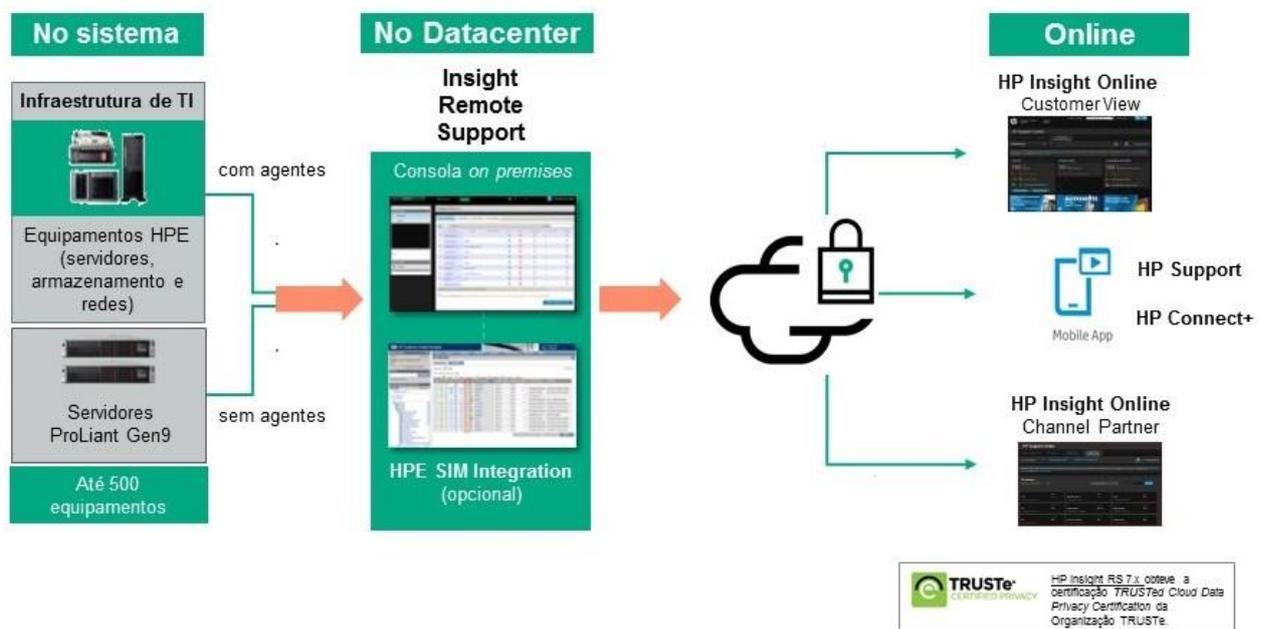
responder à chamada. Também permite gerir as chamadas abertas telefonicamente, ver o seu estado, atualizá-las e solicitar seu encerramento.

HPE Insight Remote Support (IRS)

O IRS (*Insight Remote Support*), anteriormente conhecido por ISEE (*Instant Support Enterprise Edition*) é uma solução exclusiva da HPE para o suporte preventivo remoto do ambiente informático do cliente. Executa a monitorização contínua de eventos de hardware em equipamentos da HPE ou de outros fabricantes, e notifica automaticamente a HPE no caso de detetar alguma situação anómala ou potencialmente anómala.

O IRS funciona através da Internet e a informação transmitida é encriptada e autenticada utilizando protocolos de segurança de múltiplas camadas, semelhantes aos utilizados em transações comerciais seguras. A informação transmitida também fica acessível ao Cliente para consulta.

Esta ferramenta permite aumentar a eficiência das operações de TI do cliente e libertar os seus recursos dos processos de revisão e análise manual de cada evento, de modo a que se possa concentrar no seu negócio. Por outro lado, devido à deteção preventiva de potenciais avarias, a utilização do IRS permite reduzir o número de paragens imprevistas e agendar as intervenções corretivas para um horário programado, minimizando o impacto na operação dos sistemas.



Em resumo esta ferramenta, disponível para uma ampla gama de produtos HPE, permite os seguintes benefícios para o cliente:

- Visibilidade instantânea e segura de qualquer alteração que ocorra na infraestrutura HPE;
- Facilidade para efetuar uma gestão cómoda do inventário de ativos;
- Monitorização remota 24x7;
- Abertura e seguimento automático de chamadas no centro de resposta HPE;
- Possibilidade de ativar o HPE Insight Online para a descoberta automática de dispositivos.

Proteção de dados recolhidos pelo IRS

- Certificação “Cloud Data Privacy Certification” da TRUSTe), uma organização de fins não lucrativos para segurança e privacidade na Internet, reconhecida pelo Governo dos EUA e pela UE desde 2000.
- Todas as recolhas do IRS contêm somente informação sobre as configurações e utilizações dos equipamentos e em nenhum caso contêm informação sobre o negócio do cliente.
- Todas as recolhas são enviadas a HPE de forma codificada com encriptação digital para assegurar a máxima segurança.
- Os dados recolhidos são armazenados de forma segura nos Datacenters da HPE, com acesso totalmente restrito.
- O cliente tem controlo absoluto sobre quem pode consultar os dados e se a informação registada pode ser visualizada pela equipa comercial da HPE ou não.

1.4. Serviço HPE Foundation Care 24x7 4H (H7J34AC)

1.4.1. Características do Suporte Reativo de Hardware



Assistência Reativa

Quando a HPE recebe um pedido de assistência de um Cliente, efetua uma validação e um registo. Este registo permite um seguimento eficaz da evolução da situação durante todo o processo. O pedido é transferido para um grupo de técnicos, e um dos especialistas na resolução do tipo de incidência em questão entrará em contacto com o Cliente. Com a colaboração deste, o técnico efetuará o diagnóstico e avançará o mais possível no processo de resolução. Caso seja possível, e com o acordo do Cliente, será estabelecida uma conexão remota aos sistemas deste, com o objetivo de aumentar a eficiência do processo de diagnóstico e resolução da anomalia.

Suporte de hardware nas instalações do cliente

A HPE proporciona, nas instalações do cliente, a mão-de-obra, peças de substituição e materiais que sejam necessários para a reparação das anomalias de hardware.

Caso se revele necessário, após o processo de diagnóstico, um técnico certificado pela HPE deslocar-se-á às instalações do Cliente para realizar os testes e as reparações necessários ao restabelecimento do normal funcionamento do hardware do seu sistema.

Uma vez chegado ao local de instalação, o técnico da HPE presta o serviço de forma ininterrupta até que se conclua o processo de reparação do equipamento ou enquanto se conseguir avançar razoavelmente na resolução da incidência. O trabalho poderá ser temporariamente suspenso caso sejam necessárias peças ou recursos adicionais, mas será reiniciado assim que estes estejam disponíveis.

A HPE poderá instalar no seu equipamento melhorias tecnológicas apropriadas, recomendadas pelos seus Laboratórios, assegurando o máximo rendimento e mantendo a compatibilidade dos sistemas com as peças de substituição fornecidas.

Nível de serviço de suporte de hardware

O suporte correspondente a este nível de serviço contempla uma cobertura integral de 24 horas por dia, 7 dias por semana. A receção dos pedidos de assistência decorre 24 horas por dia e o início da intervenção nas instalações do cliente (tempo de resposta), se necessária, ocorrerá num prazo máximo de 4 horas após o registo e validação do pedido. Excetua-se as situações em que o horário de intervenção é mutuamente acordado entre o Cliente e a HPE ou os casos em que, devido aos mecanismos de redundância (nomeadamente em determinados Arrays de discos), a intervenção só pode ter início ao fim de algumas horas.

Zonas de deslocação

Se o local de instalação do Cliente se encontrar num raio de até 160 km de distância de um Centro de Suporte HPE (Lisboa ou Porto), o tempo de resposta será o anteriormente indicado. O tempo de resposta para locais de instalação localizados entre 160 e 320 km é de 8 horas. Além deste limite, o nível de serviço será definido caso a caso e estará sujeito à disponibilidade de recursos.

A deslocação a instalações localizadas num raio de até 320 km de distância de um Centro de Suporte HPE não envolve custos adicionais. Se o local de instalação se situar a mais de 320 km de um Centro de Suporte HPE, poderá incorrer em despesas de deslocação, com base na distância percorrida.

1.4.2. Características do Suporte Reativo de Software

Suporte de software

A HPE proporciona, remotamente, a assistência que seja necessária para a resolução das anomalias de software.

Para complementar o processo de diagnóstico, poderá ser solicitado ao Cliente o envio de cópias dos registos de eventos e de erros dos sistemas, ou outros elementos que se julguem relevantes. Se o processo de resolução o aconselhar, poderão ser enviados ao Cliente módulos corretivos (patches) ou novas versões do software que deverão ser instalados por este, com o apoio técnico da HPE, se necessário.

Nível de serviço de assistência telefónica de software

Os contactos autorizados do Cliente, que necessitem de assistência remota para resolver incidências do software abrangido, têm acesso ilimitado ao Centro de Suporte da HPE. A receção

de pedidos e a assistência estão disponíveis das 09h00 às 18h00 em dia útil, 5 dias por semana (exceto durante feriados observados pela HPE) e o início do processo de diagnóstico e resolução (tempo de resposta) ocorre até 2 horas após o registo do pedido.

Uma vez finalizado o horário laboral do Centro de Suporte local (entre as 9h00 e as 18h00, de Segunda a Sexta-Feira, exceto feriados observados pela HPE), se necessário, a assistência poderá ser prestada através de um Centro de Suporte internacional em língua inglesa. Para um restrito número de produtos de software, a assistência poderá ser prestada por este meio em qualquer horário.

Atualizações de Software e Documentação e Licença de Uso

À medida que a HPE ou outros fabricantes selecionados publicarem atualizações do seu software, serão colocadas à disposição do Cliente, através do seu administrador de sistemas, as últimas versões de firmware e software e respetivos manuais. As atualizações do software e da documentação serão disponibilizadas eletronicamente.

1.5. Serviço HPE Proactive Care 24x7 4H (H1K92AC)

1.5.1. Características do Suporte Reactivo de Hardware

Todos os serviços serão prestados através da equipa local do *Advanced Support Center*.

Advanced Solution Center - O Centro de Suporte Avançado da HPE

As chamadas de suporte para os equipamentos cobertos por este nível de serviço serão atendidas pelo Centro de Suporte Avançado da HPE (*Advanced Solution Center*). Este Centro encontra-se localizado em Portugal e proporciona atendimento em português, acesso a técnicos qualificados e rápida resposta em caso de incidentes. O acesso ao *Advanced Solution Center* pode ser realizado por duas formas:

Telefonicamente

- A HPE facilita ao Cliente um número de telefone para a abertura de chamadas de suporte dentro do horário de cobertura do serviço do respectivo produto.
- Electronicamente
- Independentemente do horário de cobertura do produto correspondente, o Cliente pode abrir uma chamada de suporte através do HPE Support Center (ver ponto “Ferramentas e tecnologias de suporte remoto”). A HPE confirma a recepção da chamada de suporte e notifica o Centro de Suporte local dentro do horário de cobertura do respectivo produto.

Resposta a incidentes críticos de hardware e software (24x7)

Ao cliente será disponibilizado um número de telefone exclusivo para acesso ao *Advanced Solution Center*, 24x7 durante todo ano. Quando o cliente reporta um problema crítico de hardware ou software (Prioridade 1 ou 2), é atribuído máxima Prioridade para ser atendido no menor tempo possível. Os especialistas de soluções tecnológicas atenderão esta chamada a partir do *Advanced Solution Center* em Portugal, que está preparado para recuperação de ambientes complexos e conta com acesso a todas as equipas, recursos e conhecimento técnico da HPE a nível mundial para apoiar na resolução do problema e notificar incidências até ao mais alto nível de conhecimento técnico necessário.

Caso se trate de um problema de hardware em que se requer a presença *Onsite*, um especialista de hardware será enviado ao local de instalação do equipamento em função do nível de serviço reactivo de hardware do dispositivo afetado.

A HPE emprega procedimentos integrados e céleres de notificação de problemas para resolver incidências complexas de suporte.

Para além dos procedimentos iniciais na resolução de problemas, o especialista de soluções tecnológicas ocupará-se do resumo dos dados de erro e da descrição da incidência. O especialista de soluções tecnológicas também utiliza procedimentos de notificação de problemas e requer a intervenção de outros especialistas técnicos se necessário. **Nível de serviço de suporte de hardware**

O suporte correspondente a este nível de serviço contempla uma cobertura integral de 24 horas por dia, 7 dias por semana. O tempo de resposta conta a partir da abertura da chamada, se necessária, ocorrerá num prazo máximo de:

4 horas Onsite (Proactive Care Support 24x7 – H1K92AC)

Excetuam-se as situações em que o horário de intervenção é mutuamente acordado entre o Cliente e a HPE ou os casos em que, devido aos mecanismos de redundância (nomeadamente em determinados Arrays de discos), a intervenção só pode ter início ao fim de algumas horas.

Zonas de deslocação

Se o local de instalação do Cliente se encontrar num raio de até 160 km de distância de um Centro Principal de Suporte HPE (Lisboa ou Porto), o tempo de resposta será o anteriormente indicado. O tempo de resposta acresce em 8 horas para locais de instalação localizados entre 161 e 320 km. Além deste limite, o nível de serviço será definido caso a caso e estará sujeito à disponibilidade de recursos.

A deslocação a instalações localizadas num raio de até 320 km de distância de um Centro Principal de Suporte HPE não envolve custos adicionais. Se o local de instalação se situar a mais de 320 km de um Centro de Suporte HPE, poderá incorrer em despesas de deslocação, com base na distância percorrida.

1.5.2. Características do Suporte Reactivo de Software

Suporte de software

A HPE proporciona, remotamente, a assistência que seja necessária para a resolução das anomalias de software.

Para complementar o processo de diagnóstico, poderá ser solicitado ao Cliente o envio de cópias dos registos de eventos e de erros dos sistemas, ou outros elementos que se julguem relevantes. Se o processo de resolução o aconselhar, poderão ser enviados ao Cliente módulos corretivos (patches) ou novas versões do software que deverão ser instalados por este, com o apoio técnico da HPE, se necessário.

Nível de serviço de assistência telefónica de software

Os contatos autorizados do Cliente, que necessitem de assistência remota para resolver incidências do software abrangido, têm acesso ilimitado ao Centro de Suporte da HPE. A receção de pedidos e a assistência estão disponíveis das 09h00-18h00 em dia útil, 5 dias por semana (exceto durante feriados observados pela HPE). O tempo de resposta conta a partir da

abertura da chamada, se necessária, ocorrerá num prazo máximo de 2 horas. **Actualizações de Software e Documentação e Licença de Uso**

À medida que a HPE, ou outros fabricantes seleccionados, publiquem actualizações do seu software, serão colocados à disposição do Cliente, através do seu administrador de sistemas, as últimas versões de FW e SW e respetivos manuais. As actualizações do software e da documentação serão disponibilizados eletronicamente.

1.5.3. Características do Suporte Pró-activo

Gestão Pró-activa dos níveis de FW e SW - Firmware Release & Software Patch Report

Os mecanismos internos que são iniciados dentro da organização de Serviços de Suporte HPE de Missão Crítica (*Mission Critical Support Center*) permitem que o especialista assignado esteja permanentemente informado de qualquer novidade acerca de patches, fixos, actualizações, firmware, drivers, etc, que se aplicam a configuração HPE objecto desta proposta. Este fato, combinado com o conhecimento adquirido sobre esta configuração vai evitar que o ambiente crítico cliente possa estar em risco de ser afectado por um problema já conhecido.

Gestão Pró-activa dos níveis de FW e SW - Nível de Serviço

Encontram-se incluídos análises semestrais sobre os níveis de firmware (FW) e software (SW) da plataforma objecto desta proposta.

A realização deste serviço requer ter implementado as ferramentas de suporte remoto da HPE, nomeadamente o IRS (*Insight Remote Support*).

O cliente deve disponibilizar as actualizações das versões de software com a licença de uso dos produtos que se vão actualizar.

Análise de configuração - Proactive Scan

O objecto do serviço de análise de configurações (*Proactive Scan*) é avaliar o estado da infraestrutura TI objecto deste serviço em comparação com as melhores práticas de disponibilidade e performance recomendadas pela HPE. **Análise de configuração - Nível de Serviço**

Este serviço realiza-se semestralmente.

A realização deste serviço requer ter implementado as ferramentas de suporte remoto da HPE, nomeadamente o IRS (*Insight Remote Support*).

Configuração e manutenção das ferramentas da tecnologia de suporte remoto HPE

Com o objetivo de facilitar ao máximo o aproveitamento das tecnologias de suporte remoto necessárias para a realização dos serviços pró-activos, o cliente conta com o apoio e aconselhamento do centro de suporte avançado da HPE (*Advanced Solution Center*) para realizar a configuração inicial destas ferramentas.

1.6. Limitações e Responsabilidades

As seguintes limitações de carácter geral serão aplicadas na realização dos serviços:

- Os serviços da HPE no âmbito desta implementação serão efetuados durante o horário normal de trabalho, ou seja, dias úteis, entre as 09h00 e as 18h00 exceto se for explicitamente acordado outro horário por parte da HPE. A utilização de outros horários implica o pagamento de uma taxa adicional e está sujeita à disponibilidade de recursos.
- A HPE não é responsável pela perda ou dificuldade de recuperação dos dados devido a falhas nos equipamentos ou nos procedimentos utilizados pela Associação de Municípios da Região de Setúbal para efetuar os backups ou recuperação dos seus dados.

Durante a execução dos serviços, certas responsabilidades devem ser assumidas pela Associação de Municípios da Região de Setúbal. Estas responsabilidades incluem o seguinte:

- Designar um administrador de sistemas da Associação de Municípios da Região de Setúbal para o acompanhamento da implementação do serviço, colaboração na prestação de esclarecimentos sobre as configurações a implementar e com delegação para tomar decisões sobre os aspetos relevantes deste serviço.
- Facilitar ao técnico da HPE o acesso privilegiado (p.ex. "superuser" ou "administrator") aos sistemas envolvidos.
- Gerir a eventual necessidade de indisponibilizar temporariamente sistemas ou aplicações durante a implementação da solução.
- Assegurar a execução e a qualidade dos backups de todos os seus dados antes do início dos trabalhos.

1.7. Sigilo

A Associação de Municípios da Região de Setúbal deve garantir sigilo sobre toda a documentação produzida pela HPE no âmbito da prestação dos serviços de manutenção propostos.

2. Resumo Financeiro

A presente proposta tem o valor de **13.550,88 € (treze mil e quinhentos e cinquenta euros e oitenta e oito cêntimos)**;

A presente proposta é válida por 66 (sessenta e seis) dias após o prazo limite de apresentação da mesma;

Aos valores apresentados deverá ser acrescido o IVA à taxa legal em vigor à data da sua faturação.

O serviço terá faturação mensal postecipada;

As faturas apresentadas deverão ser pagas no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a data de emissão das mesmas.

Condições Gerais de Fornecimento

A presente Proposta é válida por um período de 60 (sessenta dias, a contar da data que conste na mesma.

Todos os valores referidos nesta Proposta devem ser acrescidos do IVA, à taxa legal em vigor à respetiva data de faturação.

Sempre que tal for aplicável, a(s) fatura(s) irão refletir a taxa de “ecovalor”, de acordo com a respetiva Legislação aplicável, nomeadamente a Portaria nº 572/2001, de 6 de Junho.

Quaisquer outros Impostos ou Taxas aplicáveis por força da Legislação em vigor a cada momento serão refletidas, discriminadamente ou de forma integrada no preço conforme o que resultar da legislação aplicável, na respetiva faturação.

A emissão da(s) respetiva(s) fatura(s) será efetuada com a entrega do(s) Produto(s) e/ou Serviço(s), entrega essa que poderá ser integral ou faseada de acordo com as respetivas fases de implementação, conforme plano previamente acordado com o Cliente, e o respetivo pagamento (por Cheque ou Transferência Bancária) deverá ser efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da respetiva data de emissão.

Os Serviços de entrega são efetuados, para Portugal, à porta do Cliente (condições CIP). Caso o Cliente pretenda a entrega em local específico e caso sejam necessários meios especiais para efetuar essa entrega, a Hewlett Packard Enterprise poderá prestar esse serviço, cotado à parte, atendendo às condições do local e meios envolvidos.

As aceitações finais dos Produtos de Hardware, Produtos de Software, Serviços de Consultoria, Serviços de Manutenção ou quaisquer outros serviços, caso façam parte da presente Proposta, consideram-se independentes entre si, pelo que a aceitação de cada um deles não está condicionada à aceitação de outros ainda que sejam, ou possam ser, utilizados em conjunto.

A aceitação final dos Produtos de Hardware, Produtos de Software e correspondentes Serviços de Manutenção, caso façam parte da presente proposta, ocorrerá automaticamente na data de entrega dos Produtos.

Nas propostas em que não estejam incluídos Produtos (hardware ou software), a aceitação final dos Serviços de Manutenção, caso existam, ocorrerá automaticamente com a adjudicação da respetiva proposta.

Os prazos de entrega variam entre 3 (três) a 6 (seis) semanas úteis, estando sempre sujeitos a confirmação após a data efetiva de encomenda firme.

Os valores indicados na presente Proposta pressupõem a adjudicação integral dos diversos componentes que integram a mesma.

A Hewlett Packard Enterprise reserva para si o direito de propriedade de todos os Produtos objeto da presente Proposta até à data do efetivo recebimento pela Hewlett Packard Enterprise, independentemente do meio de pagamento utilizado, dos valores acordados nas condições estipuladas nesta Proposta, ou das que vierem a ser expressamente acordadas em documento autónomo, constituindo-se o seu destinatário como Fiel Depositário dos referidos Produtos até ao citado momento de efetivação do recebimento.

A Hewlett Packard Enterprise reserva-se os Direitos de Autor e os Direitos Conexos sobre todos os Produtos da marca HPE fornecidos bem como do resultado do trabalho desenvolvido pelas suas Equipas, nomeadamente mas não exclusivamente sobre quaisquer relatórios, especificações, informações, materiais, invenções, inovações técnicas, know-how, desenvolvimentos de software, documentos ou quaisquer outras criações, de qualquer natureza ou meio, por aquelas desenvolvidos.

A Hewlett Packard Enterprise garante, pelo prazo de um ano a contar da data da data de apresentação da sua Proposta, o sigilo sobre as informações confidenciais a que tenham acesso os seus Colaboradores no âmbito da execução do objeto da presente Proposta.

A venda de Produtos e/ou Serviços bem como a concessão de Licenças de Software regem-se pelos termos e condições do “Contrato para Clientes Hewlett Packard Enterprise” que são parte integrante da presente Proposta. Os Produtos e Serviços de terceiras partes regem-se pelos respetivos termos e condições.

Termos Aplicáveis aos Clientes da Hewlett Packard Enterprise

- Partes.** Os presentes termos constituem o acordo (“**Acordo**”) que regula a aquisição, pela entidade do Cliente adiante identificada (“**Cliente**”), de serviços e licenças de produtos de software à entidade da Hewlett Packard Enterprise identificada na secção de assinatura (“**Hewlett Packard Enterprise**”).
- Encomendas.** Por “**Encomenda**” entende-se a encomenda aceite, incluindo os materiais de suporte que as partes identifiquem como fazendo parte da mesma, quer por anexo ou por referência (“**Material de Suporte**”).

Material de Suporte poderá incluir (por exemplo) listas de produtos de software, especificações de software, descrições de serviços *standard* ou negociadas, fichas de dados e os respetivos suplementos e cadernos de encargos (*statement of work*), garantias publicadas e acordos sobre níveis de serviço, podendo ser disponibilizado ao Cliente em papel ou através do acesso a um *website* determinado pela Hewlett Packard Enterprise.

3. **Âmbito e Pedido de Encomenda.** Os presentes termos poderão ser utilizados pelo Cliente em relação a uma única Encomenda ou como base para diversas Encomendas. Acresce ainda que, os presentes termos poderão ser utilizados globalmente pelas “**Afiliadas**” das partes, entendendo-se como tal qualquer entidade que seja controlada por, que controle, ou que se encontre sob o controle da mesma entidade que controle uma das partes. As partes poderão confirmar a sua aceitação dos presentes termos mediante a aposição da respetiva assinatura no local indicado no final do presente documento ou fazendo referência aos presentes termos nas Encomendas. As Afiliadas encontram-se abrangidas pelos presentes termos ao apresentar pedidos de encomenda nos quais seja indicado que o serviço é prestado ou que o produto de software é entregue no mesmo país da Afiliada da Hewlett Packard Enterprise que aceite a Encomenda, fazendo referência aos presentes termos e indicando termos adicionais ou alterações que sejam necessários para fazer refletir a legislação ou práticas comerciais locais.
4. **Processo de Encomenda.** O Cliente poderá apresentar pedidos de encomenda à Hewlett Packard Enterprise através do *website* Hewlett Packard Enterprise, do portal para clientes da Hewlett Packard Enterprise ou, ainda, por carta, fax ou e-mail. Quando aplicável, as Encomendas deverão indicar uma data para a prestação do serviço. Caso o Cliente prorrogue a data de prestação do serviço prevista numa Encomenda já existente por mais de 90 (noventa) dias, considerar-se-á como tendo sido efetuada uma nova Encomenda.
5. **Preços e Impostos.** Os preços serão aqueles que forem indicados por escrito pela Hewlett Packard Enterprise ou, na ausência de uma indicação escrita, serão os que estiverem indicados no portal de clientes na Web ou na tabela de preços publicada pela Hewlett Packard Enterprise à data em seja efetuado um pedido de encomenda à Hewlett Packard Enterprise. Os preços não incluirão impostos, pagamentos aduaneiros e taxas (incluindo de instalação, transporte e manuseamento), salvo orçamentação em contrário. Caso a legislação obrigue à retenção de imposto na fonte deverá ser contactado o representante de encomendas da Hewlett Packard Enterprise a fim de ser acordado o procedimento a seguir. A Hewlett Packard Enterprise cobrará em separado as despesas correntes razoáveis, tais como despesas de viagem incorridas na prestação de serviços profissionais.
6. **Faturação e Pagamento.** O Cliente compromete-se a pagar todos os montantes faturados no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da fatura da Hewlett Packard Enterprise. A Hewlett Packard Enterprise poderá suspender ou cancelar a prestação dos serviços ou o cumprimento das Encomendas pendentes caso o Cliente não efetue os pagamentos na data de vencimento.
7. **Título.** O risco de perda ou dano/perecimento dos produtos de hardware, e a titularidade dos mesmos transferese, com a entrega, para o Cliente ou para quem este indique. Nos casos em que a lei o permita, a Hewlett Packard Enterprise manterá uma reserva de propriedade sobre os produtos vendidos até que seja recebida a totalidade do pagamento.
8. **Entrega.** A Hewlett Packard Enterprise envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para proceder à entrega atempada dos produtos. A Hewlett Packard Enterprise poderá optar por entregar o software e a informação de licença/produto por transmissão eletrónica ou por *download*.
9. **Instalação.** Caso a Hewlett Packard Enterprise se encontre a prestar serviços de instalação com a compra do produto, as diretrizes da Hewlett Packard Enterprise aplicáveis às suas instalações (disponíveis mediante solicitação) descreverão os requisitos aplicáveis ao Cliente. A Hewlett Packard Enterprise realizará os seus procedimentos de instalação e de ensaio normais para confirmar a conclusão.
10. **Serviços de Suporte.** Os serviços de suporte da Hewlett Packard Enterprise serão descritos no respetivo Material de Suporte, que incluirá a descrição da oferta da Hewlett Packard Enterprise, requisitos de elegibilidade, limitações do serviço e responsabilidades do Cliente, bem como os sistemas do Cliente abrangidos pelos serviços de suporte.
11. **Elegibilidade.** Os compromissos da Hewlett Packard Enterprise referentes a serviço, suporte e garantia não abrangem as reclamações resultantes das seguintes situações:
 1. uso impróprio, preparação inadequada das instalações ou condições ambientais inadequadas, ou outras situações de incumprimento do Material de Suporte aplicável;
 2. modificações, manutenções inadequadas do sistema ou calibrações que não sejam executadas pela Hewlett Packard Enterprise ou autorizadas pela Hewlett Packard Enterprise;

3. falhas ou limitações funcionais de qualquer produto ou software não Hewlett Packard Enterprise que afectem os sistemas que recebam o suporte ou serviço Hewlett Packard Enterprise;
 4. software maligno (por ex., vírus, *worms*, etc.) que não seja introduzido pela Hewlett Packard Enterprise; ou,
 5. abuso, negligência, acidentes, danos causados por fogo ou água, perturbações elétricas, transporte pelo Cliente ou outras causas que se encontrem para além do controlo da Hewlett Packard Enterprise.
12. **Serviços profissionais.** A Hewlett Packard Enterprise prestará os serviços de consultoria de tecnologias de informação encomendados, formação ou outros serviços que se encontrem descritos no Material de Suporte aplicável.
 13. **Aceitação dos Serviços Profissionais.** O processo de aceitação (caso este exista) será descrito no Material de Suporte aplicável, apenas será aplicável aos entregáveis (*deliverables*) especificados e não será aplicável a outros produtos ou serviços a prestar pela Hewlett Packard Enterprise.
 14. **Condições.** A capacidade de a Hewlett Packard Enterprise prestar os serviços dependerá da cooperação razoável e atempada por parte do Cliente e da exatidão e integralidade da informação do Cliente necessária à prestação dos serviços.
 15. **Ordens de Alteração.** As partes comprometem-se a nomear um representante do projeto para servir como principal interlocutor na gestão da prestação dos serviços e no tratamento dos problemas que possam surgir. Os pedidos de alteração do âmbito dos serviços ou dos entregáveis (*deliverables*) carecem de uma ordem de alteração assinada por ambas as partes.
 16. **Desempenho dos Produtos.** Todos os produtos de hardware de marca Hewlett Packard Enterprise encontram-se abrangidos pelas declarações de garantia limitada da Hewlett Packard Enterprise que serão fornecidas com os produtos ou que serão disponibilizadas por outros meios. As garantias de hardware têm início na data da entrega ou, se aplicável, com a conclusão da instalação pela Hewlett Packard Enterprise, ou (nos casos em que o Cliente atrase a instalação pela Hewlett Packard Enterprise) o mais tardar 30 (trinta) dias a contar da data de entrega. Os produtos de marca não Hewlett Packard Enterprise encontram-se sujeitos à garantia que é prestada pelo terceiro fornecedor em questão.
 17. **Desempenho do Software.** A Hewlett Packard Enterprise garante que os produtos de software de marca Hewlett Packard Enterprise serão substancialmente conformes às suas especificações e estarão livres de software maligno na data de entrega. As garantias prestadas pela Hewlett Packard Enterprise para produtos de software terão início na data de entrega e, salvo determinação em contrário constante do Material de Suporte, vigorarão por 90 (noventa) dias. A Hewlett Packard Enterprise não garante que o funcionamento dos produtos de software se encontra livre de interrupções ou de erros, ou que os produtos de software funcionarão em combinações de hardware e software diferentes das autorizadas pela Hewlett Packard Enterprise no Material de Suporte.
 18. **Prestação dos Serviços.** Os serviços são prestados empregando padrões e práticas comerciais geralmente reconhecidos. O Cliente compromete-se a comunicar com prontidão todas as preocupações relativas à prestação do referido serviço comprometendo-se a Hewlett Packard Enterprise a prestar, de novo, os serviços que não observem os critérios acima referidos.
 19. **Serviços com Entregáveis.** Caso se encontrem previstos nos Materiais de Suporte para serviços determinados entregáveis esses entregáveis estarão em conformidade com os requisitos expressos por um período de 30 (trinta) dias após a entrega. Caso o Cliente informe a Hewlett Packard Enterprise de uma não conformidade no decurso do período de 30 (trinta) dias a Hewlett Packard Enterprise solucionará o problema com o entregável ou devolverá ao Cliente o valor pago por este pelos entregáveis mediante devolução dos mesmos à Hewlett Packard Enterprise.
 20. **Reclamações de Produto ao Abrigo da Garantia.** Quando a Hewlett Packard Enterprise receba uma reclamação válida ao abrigo da garantia, apresentada em relação a um produto de hardware ou software Hewlett Packard Enterprise, a Hewlett Packard Enterprise procederá à reparação do defeito em questão ou substituirá o produto. Caso não seja possível à Hewlett Packard Enterprise concluir a reparação nem seja possível substituir o produto em prazo razoável, o Cliente terá direito ao reembolso total, mediante a devolução, com prontidão, do produto à Hewlett Packard Enterprise (caso se trate de hardware), ou mediante a confirmação escrita, pelo Cliente, de que o produto de software em questão foi destruído ou permanentemente desativado. A Hewlett Packard Enterprise pagará o transporte dos produtos reparados ou substituídos para o Cliente, sendo o Cliente responsável pelas despesas de transporte com a devolução do produto à Hewlett Packard Enterprise.
 21. **Direitos.** O presente Acordo fixa todos os direitos relativamente às reclamações ao abrigo da garantia. Tanto quanto a lei o permitir, a Hewlett Packard Enterprise recusa todas as demais garantias.

22. **Direitos de Propriedade Intelectual.** Não haverá qualquer transmissão de direitos de propriedade intelectual ao abrigo do presente Acordo. O Cliente concederá à Hewlett Packard Enterprise uma licença e direito não exclusivos, mundiais e gratuitos sobre todos os direitos de propriedade intelectual que sejam necessários para permitir à Hewlett Packard Enterprise, e a quem esta venha a designar, prestar os serviços encomendados. Caso a Hewlett Packard Enterprise crie entregáveis (*deliverables*) especificamente para o Cliente, que sejam como tal identificados no Material de Suporte, a Hewlett Packard Enterprise desde já concede ao Cliente uma licença mundial, não exclusiva, integralmente paga e gratuita para reproduzir e utilizar cópias dos entregáveis (*deliverables*) internamente.
23. **Violação de Direitos de Propriedade Intelectual.** A Hewlett Packard Enterprise exercerá a defesa e/ou celebrará acordos no âmbito de ações intentadas contra o Cliente onde se alegue que um serviço ou produto de marca Hewlett Packard Enterprise, fornecido nos termos do presente Acordo, viola direitos de propriedade intelectual de um terceiro. A Hewlett Packard Enterprise confiará na pronta notificação proposição da ação pelo Cliente e na cooperação, por parte do Cliente, no exercício da defesa pela Hewlett Packard Enterprise. A Hewlett Packard Enterprise poderá modificar o produto ou serviço para que, não obstante continuando a ser substancialmente equivalente, deixe de violar direitos de propriedade intelectual de terceiros, ou poderá procurar obter uma licença. Na eventualidade de não ser possível o recurso às sobreditas opções, a Hewlett Packard Enterprise reembolsará ao Cliente o montante pago por este, no primeiro ano, pelo produto afetado ou, após esse período, o valor depreciado ou, no caso de serviços de suporte, o remanescente do montante que tenha sido pago antecipadamente ou, no caso de serviços profissionais, o montante pago. A Hewlett Packard Enterprise não será responsável pelas reclamações resultantes de utilização não autorizada dos produtos ou serviços. O presente ponto será aplicável a entregáveis que sejam identificados como tal no respetivo Material de Suporte, sendo que para todas as outras situações a Hewlett Packard Enterprise não é responsável por reclamações decorrentes do conteúdo ou desenho de entregáveis indicados pelo Cliente.
24. **Concessão da Licença.** A Hewlett Packard Enterprise concederá ao Cliente uma licença não exclusiva para a utilização da versão ou versão *release* do software de marca Hewlett Packard Enterprise indicado na Encomenda. Apenas é autorizada a utilização para fins internos da empresa (e não para nova comercialização), ficando essa utilização sujeita às informações específicas sobre licença que estiverem contidas no produto de software ou no respetivo Material de Suporte. Relativamente ao software que não seja de marca Hewlett Packard Enterprise, a sua utilização será regulada pelos termos de licenciamento de terceiros.
25. **Atualizações.** O Cliente poderá encomendar novas versões de software, versões *release* ou atualizações de manutenção ("**Atualizações**"), caso estas se encontrem disponíveis, em separado ou através de um contrato de suporte de software da Hewlett Packard Enterprise. Poderão ser aplicáveis licenças ou taxas adicionais pelas referidas Atualizações ou pela utilização do software num ambiente atualizado. As Atualizações estão sujeitas aos termos de licenciamento que estiverem em vigor à data em que a Hewlett Packard Enterprise disponibilize as mesmas ao Cliente.
26. **Restrições às Licenças.** A Hewlett Packard Enterprise poderá monitorizar remotamente as restrições à utilização/licença e, caso a Hewlett Packard Enterprise disponibilize um programa de gestão de licenças, o Cliente compromete-se a, dentro de um prazo razoável, instalá-lo e a utilizá-lo. O Cliente poderá efetuar uma cópia ou uma adaptação de um produto de software licenciado exclusivamente para fins de arquivo ou caso tal constitua um passo essencial na utilização autorizada do software. O Cliente apenas poderá utilizar a referida cópia de arquivo sem pagar uma licença adicional nos casos em que o sistema primário não se encontre operacional. O Cliente não poderá copiar software licenciado em qualquer rede de distribuição externa pública ou disponibilizá-lo numa rede dessa natureza. As licenças que permitam a utilização na intranet do Cliente exigem que o acesso apenas seja efetuado por pessoas autorizadas. O Cliente não poderá igualmente modificar, efetuar engenharia inversa, desmontar, descriptar, descompilar ou realizar obras derivadas de qualquer software licenciado ao Cliente nos termos do presente Acordo, salvo se tal for permitido por lei, caso em que o Cliente prestará à Hewlett Packard Enterprise as informações razoavelmente detalhadas sobre as referidas atividades.
27. **Prazo e Cessação da Licença.** Salvo estipulação em contrário, qualquer licença é concedida perpetuamente; contudo, caso o Cliente não cumpra os termos do presente Acordo, a Hewlett Packard Enterprise poderá fazer cessar a licença mediante notificação escrita. Imediatamente após a cessação ou, no caso de uma licença com prazo limitado, após a caducidade, o Cliente destruirá todas as cópias do software ou procederá à sua devolução à Hewlett Packard Enterprise, podendo, porém, conservar uma cópia exclusivamente para arquivo.
28. **Transmissão da Licença.** O Cliente não poderá sublicenciar, ceder, transmitir, alugar ou locar o software ou a licença de software, salvo nos termos em que seja autorizado pela Hewlett Packard Enterprise. As licenças de software de marca Hewlett Packard Enterprise são geralmente transmissíveis com a prévia autorização por escrito da Hewlett Packard Enterprise e após o pagamento à Hewlett Packard Enterprise das taxas aplicáveis. Com a transmissão, cessam os direitos do Cliente, devendo o Cliente transferir todas as cópias do software para

o transmissário. O transmissário deverá acordar por escrito a sua vinculação aos termos de licenciamento de software aplicáveis. O Cliente apenas poderá transferir o *firmware* com a transmissão do hardware associado.

29. **Cumprimento dos Termos de Licenciamento.** A Hewlett Packard Enterprise poderá auditar o cumprimento dos termos de licenciamento pelo Cliente. Mediante aviso prévio, com uma antecedência razoável, a Hewlett Packard Enterprise poderá realizar uma auditoria, durante o horário normal de expediente (sendo a Hewlett Packard Enterprise responsável pelos custos da auditoria). Caso o resultado da auditoria revele terem ocorrido défices nos pagamentos, o Cliente pagará à Hewlett Packard Enterprise esses défices. Caso os défices nos pagamentos apurados excedam 5% (cinco por cento) do preço contratual, o Cliente pagará à Hewlett Packard Enterprise os custos da auditoria.
30. **Confidencialidade.** As informações trocadas nos ao abrigo do presente Acordo serão tratadas como confidenciais caso sejam identificadas como tal no momento da divulgação ou se as circunstâncias da divulgação indicarem, segundo critérios de razoabilidade, a necessidade desse tratamento. As informações confidenciais apenas poderão ser utilizadas com vista ao cumprimento de obrigações ou ao exercício de direitos decorrentes do presente Acordo, e apenas poderão ser partilhadas com os trabalhadores, mandatários ou prestadores de serviços que tenham necessidade de conhecer essas informações em apoio a esse objetivo. As informações confidenciais serão protegidas empregando um grau de cuidado razoável para impedir a utilização ou divulgação não autorizada pelo prazo de 3 (três) anos a contar da data de receção ou (se superior) pelo período em que a informação permanecer confidencial. As referidas obrigações não abrangem as informações: i) que fossem conhecidas ou passem a ser conhecidas pela parte recetora sem qualquer obrigação de confidencialidade; ii) que sejam desenvolvidas de forma independente pela parte recetora; ou iii) cuja divulgação seja exigida por lei ou por uma entidade governamental.
31. **Dados Pessoais.** Cada uma das partes deverá cumprir as suas respetivas obrigações decorrentes da legislação sobre proteção de dados que seja aplicável. A Hewlett Packard Enterprise não pretende ter acesso a informação pessoalmente identificável (“IPI”) do Cliente durante a prestação dos serviços. Caso a Hewlett Packard Enterprise tenha acesso a IPI do Cliente que esteja armazenada num sistema ou num equipamento do Cliente, esse acesso será provavelmente acidental e o Cliente será sempre o responsável pelo tratamento dos dados. A Hewlett Packard Enterprise utilizará a IPI a que tenha acesso estritamente para efeitos da prestação dos serviços encomendados.
32. **Utilização pelo Governo Federal dos EUA.** Caso o software seja licenciado ao Cliente para ser utilizado no cumprimento de um contrato, ainda que por subcontratação, com o Governo dos Estados Unidos da América, o Cliente acorda que, nos termos do constante nas disposições FAR 12.211 e 12.212, o software comercial, a documentação e os dados técnicos referentes a itens comerciais são licenciados nos termos da licença comercial *standard* da Hewlett Packard Enterprise.
33. **Cumprimento da Regulamentação Global de Caráter Comercial.** Os serviços e produtos de software fornecidos nos termos do presente Acordo destinam-se à utilização interna do Cliente e não à sua posterior comercialização. Caso o Cliente exporte, importe ou transfira produtos de software e/ou entregáveis (*deliverables*) fornecidos ao abrigo do presente Acordo, o Cliente será responsável pelo cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis e pela obtenção de todas as autorizações à exportação ou importação que forem exigidas. A Hewlett Packard Enterprise poderá suspender o cumprimento do presente Acordo na medida em que o exija a legislação aplicável a qualquer uma das partes.
34. **Limitação da Responsabilidade.** A responsabilidade da Hewlett Packard Enterprise perante o Cliente ao abrigo do presente Acordo encontra-se limitada a \$1.000.000,00 (um milhão de dólares norte americanos) ou ao montante que for devido à Hewlett Packard Enterprise pela Encomenda em questão, consoante o valor que for superior. Nem o Cliente nem a Hewlett Packard Enterprise serão responsáveis pela perda de receitas ou lucros, pelos custos decorrentes do tempo de inatividade, pela perda ou danos de/em dados ou pelos custos ou obrigações de indemnização por danos indiretos, especiais ou consequenciais. A presente disposição não limita a responsabilidade de nenhuma das partes quanto à utilização não autorizada de direitos de propriedade industrial, morte ou lesões corporais que sejam causadas por negligência; por fraude; deliberada recusa à aplicação do presente Acordo; ou qualquer responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada pela lei aplicável.
35. **Litígios.** Caso o Cliente esteja descontente com quaisquer serviços adquiridos em conformidade com o presente Acordo e discorde da resolução proposta pela Hewlett Packard Enterprise, as partes convencionam reportar prontamente a questão a um Vice-Presidente (ou a um titular de cargo executivo equivalente) das suas respetivas organizações com vista à resolução amigável, sem prejuízo do direito de, posteriormente, acionar um meio de resolução legal.

36. **Força Maior.** Nenhuma das partes será, excetuando as obrigações de pagamento, responsável pelas situações de mora ou de incumprimento cujas causas estejam, segundo critérios de razoabilidade, fora do seu controlo.
37. **Cessação.** Qualquer uma das partes poderá pôr termo ao presente Acordo mediante notificação escrita caso a outra parte não cumpra qualquer obrigação substancial e não proceda à sanção do incumprimento em prazo razoável após ser notificada por escrito dos detalhes. Caso qualquer uma das partes se torne insolvente, incapaz de pagar as dívidas na data de vencimento ou requerer ou ficar sujeita a falência, administração judicial ou cessão dos ativos, a outra parte pode pôr termo ao presente Acordo e poderá cancelar as obrigações que não tenham sido cumpridas. Todas as disposições do presente Acordo que, pela sua natureza, devam permanecer em vigor após a caducidade ou cessação antecipada do presente Acordo permanecerão em vigor até serem cumpridas, sendo aplicáveis aos respetivos sucessores e cessionários autorizados de ambas as partes.
38. **Disposições Gerais.** O presente Acordo representa o acordo integral das partes com respeito ao seu objeto, revogando todas as anteriores comunicações ou acordos que possam existir. O presente Acordo apenas poderá ser alterado por adenda escrita assinada por ambas as partes. O Acordo será regulado pelas leis do país da Hewlett Packard Enterprise ou da Afiliada da Hewlett Packard Enterprise que aceitar a Encomenda, sendo competentes os tribunais desse local. A Hewlett Packard Enterprise ou a sua Afiliada poderão, todavia, exigir judicialmente o pagamento no país onde estiver situada a Afiliada do Cliente que tiver efetuado o pedido de Encomenda. O Cliente e a Hewlett Packard Enterprise acordam que a Convenção das Nações Unidas sobre os Contratos de Venda Internacional de Mercadorias não é aplicável. As ações emergentes ou intentadas nos Estados Unidos da América serão reguladas pelas leis do Estado da Califórnia, excluindo as normas sobre escolha ou conflito de leis.

As partes confirmam a sua aceitação dos presentes termos através da referência aos mesmos na Encomenda em questão ou da aposição da sua assinatura abaixo.

Assinado em nome da Hewlett Packard Enterprise:



.....
[Inserir assinatura]

Representada por:

Dennis Neves Teixeira

.....
[Inserir nome]

Cargo:

Procurador HPE

.....
[Inserir cargo do signatário]

Entidade da Hewlett Packard Enterprise:

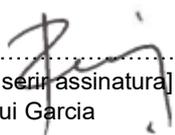
.....
[Inserir nome]

Data:

15/10/2020

.....
[Inserir data]

Assinado em nome do Cliente:



.....
[Inserir assinatura]

Representado por:

Rui Garcia

.....
[Inserir nome]

Cargo:

Presidente Conselho Diretivo

.....
[Inserir cargo do signatário]

Entidade do Cliente:

AMRS

.....
[Inserir nome]

Data:

15/10/2020

.....
[Inserir data]

Anexo ao Acordo relativo à Privacidade e Segurança de Dados da HPE

Serviços de Suporte da HPE (“Serviços”)

O presente Anexo ao Acordo relativo à Privacidade e Segurança de Dados (“APSD”) regula a privacidade e a segurança dos Dados Pessoais por parte da HPE em relação à prestação dos Serviços por conta do Cliente, fazendo parte integrante do acordo entre a HPE e o Cliente ou, na ausência de acordo, dos termos e condições gerais da HPE (“Acordo”).

1. O APSD faz parte integrante do Acordo. Em caso de conflito entre as disposições do presente APSD e do Acordo, prevalece o APSD.
2. Definições:
 - 2.1. “Dados Pessoais” ou “Dados Pessoais do Cliente” – qualquer informação (do Cliente) relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, ou conforme estiver definido de outro modo na Legislação sobre Privacidade.
 - 2.2. “Dados de Contactos Comerciais” – i) contactos dos representantes do Cliente para fins de faturação, cobrança e outras questões comerciais, ii) informação sobre a utilização dos Serviços pelo Cliente, e iii) outra informação que a HPE recolher e necessitar de comunicar ao Cliente.
 - 2.3. “Legislação sobre Privacidade” – todas as leis e regulamentos aplicáveis em matéria de Tratamento de Dados Pessoais e privacidade que possam existir nas jurisdições pertinentes.
 - 2.4. “Responsável pelo Tratamento” – a pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de Tratamento de Dados Pessoais em conformidade com a Legislação sobre Privacidade que for aplicável.
 - 2.5. “Subcontratante” – uma pessoa singular ou coletiva, autoridade pública, agência ou outro organismo que proceda ao Tratamento de Dados Pessoais por conta de um Responsável pelo Tratamento ou sob as instruções de outro Subcontratante agindo por conta de um Responsável pelo Tratamento.
 - 2.6. “Tratar”, “Tratamento” ou “Tratado” – designa uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre ou com Dados Pessoais, por meios automatizados ou não automatizados (incluindo, sem carácter limitativo, o acesso, a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, o armazenamento, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação, a disponibilização, o alinhamento, a combinação, o bloqueio, o apagamento ou a destruição de Dados Pessoais) e as definições equivalentes que constarem da Legislação sobre Privacidade, na medida em que essas definições modifiquem esta definição.
3. Nomeação e instruções:
 - 3.1. A HPE procederá ao Tratamento de Dados Pessoais do Cliente conforme for necessário para prestar os Serviços e cumprir as obrigações da HPE decorrentes do presente APSD, do Acordo e da Legislação sobre Privacidade aplicável enquanto prestador de serviços e Subcontratante dos Dados Pessoais do Cliente. Os detalhes do Tratamento, incluindo o objeto, finalidade e duração do Tratamento, os tipos de Dados Pessoais e as categorias de dados constam do Documento Complementar A.
 - 3.2. A HPE procederá ao Tratamento dos Dados Pessoais do Cliente de acordo com as instruções do Cliente, conforme previsto no presente APSD ou no Acordo, ou com outras instruções documentadas que forem transmitidas entre a HPE e o Cliente. Os possíveis custos e encargos associados a essas instruções adicionais serão acordados em conformidade com o disposto no Acordo.
 - 3.3. A HPE pode proceder ao Tratamento de Dados Pessoais do Cliente sem ser sob as instruções do Cliente se a tal estiver obrigada nos termos da lei aplicável à HPE. Nessa eventualidade, a HPE deve informar o Cliente da referida obrigação antes de proceder ao Tratamento dos Dados Pessoais do Cliente, salvo se a lei em questão o proibir ou por importantes motivos de interesse público. Se a HPE não conseguir cumprir as instruções do Cliente ou o presente APSD devido a alterações na legislação, ou se a HPE entender (sem que tenha de realizar uma análise jurídica abrangente) que o cumprimento de alguma instrução do Cliente constituiria uma violação da lei aplicável, ou por qualquer outro motivo, a HPE notificará prontamente o Cliente por escrito.
 - 3.4. A HPE reconhece que não tem qualquer direito, título ou interesse sobre os Dados Pessoais do Cliente (incluindo toda a propriedade intelectual ou informação sujeita a direito de propriedade incluída nos mesmos). A HPE não pode vender ou alugar Dados Pessoais do Cliente, seja a quem for.
 - 3.5. Se o Cliente utilizar os Serviços para proceder ao Tratamento de categorias de dados que não estejam expressamente abrangidas pelo presente APSD, o Cliente estará a atuar por sua conta e risco, e a HPE não será responsável por eventuais incumprimentos relacionados com essa utilização.
4. Cumprimento da lei
 - 4.1. As partes devem sempre cumprir as suas respetivas obrigações decorrentes do presente APSD e da Legislação sobre Privacidade que for aplicável ao seu respetivo tratamento de Dados Pessoais. Além disso, se a HPE interagir com informações de saúde protegidas (*protected health information*) na aceção da Lei da Privacidade e Portabilidade para

Seguros de Saúde (*Health Insurance Privacy and Portability Act*), as partes comprometem-se a cumprir os termos do contrato de associado comercial que se encontra disponível em www.hpe.com/info/customer-privacy.html.

- 4.2. A HPE deve igualmente cumprir todas as leis aplicáveis e a política de privacidade da HPE no que diz respeito ao Tratamento de Dados de Contactos Comerciais e utilizar os Dados de Contactos Comerciais apenas para fins comerciais legítimos, incluindo, entre outros, para fins de faturação, cobranças, monitorização e otimização da utilização do serviço, melhoria do serviço, manutenção, suporte, comunicações relativas à renovação de contratos (diretamente ou por intermédio de um subcontratante ulterior agindo por conta da HPE ou por um revendedor aprovado pela HPE para efeitos da renovação de contratos), e informações sobre serviços novos e adicionais.
 - 4.3. Se a HPE divulgar dados pessoais dos seus trabalhadores ao Cliente, ou se trabalhadores da HPE disponibilizarem os seus dados pessoais diretamente ao Cliente, e o Cliente proceder ao Tratamento desses dados para gerir a sua utilização dos Serviços, o Cliente deve fazê-lo em conformidade com as suas políticas de privacidade e a Legislação sobre Privacidade aplicável. A HPE apenas poderá efetuar as referidas divulgações nas situações em que seja lícito para efeitos de gestão de contratos, gestão de serviços, verificação razoável e lícita dos antecedentes pelo Cliente, ou segurança.
5. Segurança
- 5.1. A HPE implementará e manterá as medidas de segurança físicas, técnicas e organizativas que se encontram previstas no Documento Complementar A, conforme forem adotadas ou modificadas no documento da transação que for aplicável, de modo a proteger os Dados Pessoais do Cliente e os Dados de Contactos Comerciais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental ou a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados.
 - 5.2. O Cliente reconhece que a HPE pode alterar as medidas de segurança através da adoção de tecnologias de segurança novas ou otimizadas e autoriza a HPE a introduzir essas alterações, contanto que as mesmas não diminuam o nível de proteção. A HPE disponibilizará ao Cliente, mediante solicitação, as informações sobre as medidas de segurança mais atualizadas que forem aplicáveis aos Serviços.
6. Subcontratação ulterior e local do Tratamento
- 6.1. O Cliente autoriza a HPE a contratar subcontratantes ulteriores associados e não associados (“Subcontratantes Ulteriores”) para cumprir a totalidade ou parte das suas obrigações decorrentes do Acordo. Apenas quando for necessário para prestar os Serviços, a HPE permitirá aos seus Subcontratantes Ulteriores o acesso a Dados Pessoais do Cliente.
 - 6.2. Os Subcontratantes Ulteriores aplicáveis aos Serviços e o local do tratamento podem ser consultados em www.hpe.com/info/customer-privacy.html e consideram-se aprovados pelo Cliente. O Cliente subscreverá a ferramenta de notificação da HPE no Web site acima indicado e, em caso de alteração nos Subcontratantes Ulteriores aprovados, a HPE notificará o Cliente através da ferramenta de subscrição de notificações. O Cliente terá 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento da informação sobre os Subcontratantes Ulteriores para se opor à nomeação ou substituição de um Subcontratante Ulterior, devendo as partes envidar todos os esforços razoáveis para resolver a objeção do Cliente. Se as partes não conseguirem resolver a objeção do Cliente num período de tempo razoável, a questão será dirimida nos termos do procedimento de resolução de litígios que se encontra previsto no Acordo. Se a HPE e o Cliente não acordarem amigavelmente sobre a alteração do subcontratante ulterior proposta, a HPE terá o direito de fazer cessar o contrato sem ulteriores obrigações.
 - 6.3. A HPE aplicará medidas adequadas de auditoria prévia aos seus Subcontratantes Ulteriores e celebrará contratos válidos, exequíveis e por escrito com os mesmos, exigindo a cada um deles o cumprimento de condições não menos protetoras do que as previstas neste APSD em relação ao Tratamento e proteção dos Dados Pessoais do Cliente (incluindo as cláusulas-tipo da UE relativas a importadores de dados em caso de transferência subsequente de Dados Pessoais da UE, do EEE ou suíços para um país não adequado).
 - 6.4. A HPE continua a ser responsável pelos atos e omissões das empresas associadas e dos Subcontratantes Ulteriores que contratar para prestar Serviços a clientes que deem origem ao incumprimento do presente APSD como se fossem os seus próprios atos ou omissões.
7. Auditoria e comprovação da conformidade
- 7.1. A HPE providenciará pela realização, por terceiros auditores de renome, de auditorias às práticas de Tratamento e proteção de dados para confirmar o cumprimento da Legislação sobre Privacidade aplicável, e facultará ao Cliente um sumário do relatório e informações adicionais mediante solicitação.
 - 7.2. O Cliente terá o direito de realizar outras auditorias ao cumprimento, pela HPE, das suas obrigações decorrentes do presente APSD em conformidade com o Acordo. Os direitos de auditoria são geralmente exercidos em concertação com a HPE. A HPE está obrigada a prestar assistência ao Cliente nessas auditorias e em eventuais auditorias das autoridades competentes. Estas auditorias têm de ser realizadas tendo em consideração os processos comerciais e a necessidade de segurança e confidencialidade por parte da HPE.
 - 7.3. Algumas informações sobre as normas e práticas de segurança da HPE constituem informações confidenciais sensíveis que a HPE não divulgará ao Cliente. Mediante solicitação, a HPE compromete-se a responder, não mais do que uma vez por ano, a um questionário razoável sobre práticas de segurança específicas para os Serviços.
 - 7.4. Mediante solicitação do Cliente, a HPE deve, em prazo razoável, disponibilizar ao Cliente informação adequada para demonstrar o seu cumprimento da Legislação sobre Privacidade aplicável, salvo nos casos em que a informação esteja prontamente disponível para o Cliente de forma direta através da utilização dos Serviços pelo mesmo.
8. Prestação de assistência ao Cliente

- 8.1. Mediante solicitação do Cliente, a HPE cooperará com o Cliente e prestar-lhe-á a assistência necessária para facilitar o Tratamento de Dados Pessoais do Cliente em conformidade com a Legislação sobre Privacidade aplicável ao Cliente relativamente aos Serviços da HPE, incluindo, a título de exemplo:
 - 8.1.1. a prestação de assistência ao Cliente ao implementar, tanto quanto for possível, medidas técnicas e organizativas apropriadas e razoáveis para apoiar o Cliente no cumprimento da sua obrigação de resposta aos pedidos de indivíduos que pretendam exercer os seus direitos ao abrigo da Legislação sobre Privacidade aplicável ao Cliente;
 - 8.1.2. a prestação de assistência razoável ao Cliente na avaliação e implementação, pelo Cliente, de medidas técnicas e organizativas apropriadas para assegurar um nível de segurança apropriado aos riscos apresentados pelo Tratamento e à natureza dos Dados Pessoais do Cliente;
 - 8.1.3. a notificação de Incidentes de Segurança nos termos do Documento Complementar A;
 - 8.1.4. a prestação de assistência razoável ao Cliente na realização de uma avaliação do impacto sobre a privacidade.
- 8.2. Se o Cliente solicitar cooperação ou assistência nos termos da presente cláusula, deverá notificar a HPE por escrito dos requisitos e formular as instruções do Cliente. A HPE deve responder num período de tempo razoável e comunicar ao Cliente um prazo aproximado e estimativas do preço da implementação das alterações que forem necessárias para comportar as necessidades de conformidade do Cliente. Se o cumprimento da presente cláusula constituir uma alteração no âmbito dos Serviços, as partes deverão, agindo segundo critérios de razoabilidade, acordar uma ordem de alteração apropriada.
9. Qualidade, recuperação e destruição, reparação ou substituição de dados
 - 9.1. Se o Cliente não conseguir, por sim mesmo, aceder a Dados Pessoais do Cliente, a HPE deve, mediante solicitação por escrito do Cliente i) atualizar, corrigir ou apagar Dados Pessoais do Cliente; e/ou ii) disponibilizar cópias de Dados Pessoais do Cliente.
 - 9.2. Após a cessação do Acordo, a HPE deve, por opção do Cliente, devolver ou apagar os Dados Pessoais do Cliente e não pode conservar cópias dos Dados Pessoais do Cliente salvo acordo em contrário com o Cliente ou nos casos em que esteja obrigada a fazê-lo nos termos da lei aplicável, em cujo caso a HPE deverá cessar ativamente o Tratamento dos dados e manter a segurança e confidencialidade dos mesmos.
 - 9.3. No que diz respeito à reparação ou substituição de suportes de dados (servidor, discos rígidos, SSD, memórias USB, memória, etc.), o Cliente comprará o Serviço (C)DMR opcional ou apagará (seguindo a norma NIST) os suportes de dados antes de os entregar à HPE.
10. Transferências de dados
 - 10.1. No que diz respeito à transferência de Dados Pessoais da UE, do EEE ou suíços pelo Cliente ou por uma empresa associada do Cliente para a HPE ou para uma filial da HPE situada num país que não seja aprovado pela Comissão Europeia como um país que ofereça uma proteção adequada dos Dados Pessoais nos termos do artigo 25.º, n.º 6 da Diretiva 95/46/CE ou do artigo 45.º, n.º 3 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, é exigida a assinatura de um Contrato-Tipo da UE para transferências entre responsáveis pelo tratamento e subcontratantes (“Contrato-Tipo da UE”) em relação aos Serviços. O Cliente autoriza por este meio a HPE a assinar um Contrato-Tipo da UE em seu nome e em nome das suas empresas filiais.
 - 10.2. Na interpretação do Contrato-Tipo da UE, a expressão “Estado-Membro em que o exportador de dados está estabelecido” será interpretada como uma referência (consoante o caso) à Suíça ou ao Estado-Membro da UE ou do EEE no qual o exportador de dados (na aceção do Contrato-Tipo da UE) estiver estabelecido.
 - 10.3. Em caso de conflito entre o Contrato-Tipo da UE, as disposições deste APSD, e o Acordo, na medida em que a HPE proceda ao Tratamento dos Dados Pessoais de residentes no EEE ou na Suíça, o Contrato-Tipo da UE prevalecerá, mas apenas na medida do que for necessário para resolver o conflito ou inconsistência.
 - 10.4. As auditorias a realizar nos termos de um Contrato-Tipo da UE devem ser efetuadas de acordo com os procedimentos gerais para auditorias previstos no Acordo e no Documento Complementar A, exceto conforme for expressamente exigido por uma autoridade reguladora ou pela Legislação sobre Privacidade. O Cliente deve enviar esforços razoáveis em termos comerciais para notificar a autoridade reguladora dos requisitos em matéria de auditoria do Acordo e para solicitar que a auditoria seja realizada em conformidade com esses requisitos.
 - 10.5. Os prejuízos incorridos pelas partes ou pelas suas respetivas empresas associadas nos termos do Contrato-Tipo da UE serão tratados como se tivessem sido incorridos pelo Cliente ou pela HPE, respetivamente, e serão, em todos os casos, recuperados pelo Cliente ou pela HPE com observância dos limites da responsabilidade dessa parte que estiverem eventualmente previstos no Acordo. Nada do disposto na presente cláusula limita a responsabilidade de qualquer uma das partes em relação a uma reclamação apresentada por um titular de dados nos termos de um Contrato-Tipo da UE.
 - 10.6. Na eventualidade de os Contratos-Tipo da UE já não constituírem um mecanismo de transferência válido ou se a HPE acordar um mecanismo de transferência válido alternativo (por ex., as regras vinculativas para empresas destinadas aos subcontratantes), a HPE notificará o Cliente sobre o mecanismo e procurará obter o acordo do Cliente para que o mesmo seja aplicável em vez do Contrato-Tipo da UE.

Documento Complementar A - Tratamento de Dados no Âmbito dos Serviços de Suporte

Neste documento complementar, a HPE descreve as condições específicas dos Serviços de Suporte, incluindo o seu compromisso quanto à adoção de medidas de segurança técnicas e organizativas para proteger os Dados Pessoais do Cliente.

A HPE procede ao seguinte Tratamento de Dados Pessoais no âmbito dos Serviços de Suporte	No âmbito dos serviços de suporte de manutenção local e remota de hardware e software, a HPE poderá ter acesso a dados armazenados nas infraestruturas de aplicações empresariais, tecnologias de informação e rede do Cliente. Estes dados podem incluir Dados Pessoais do Cliente.
Tipos de Dados Pessoais do Cliente que são Tratados	Os tipos de Dados Pessoais tratados dependerão dos dados que o Cliente tiver armazenado nas infraestruturas de aplicações empresariais, tecnologias da informação e rede, e poderão incluir dados pessoais sensíveis.
Categorias de titulares de dados	Qualquer titular de dados cujos Dados Pessoais sejam armazenados pelo Cliente nas infraestruturas de aplicações empresariais, tecnologias da informação e rede, incluindo, sem caráter limitativo, clientes, utilizadores finais, trabalhadores, prestadores de serviços e trabalhadores temporários do Cliente.
Duração do Tratamento	A HPE procederá ao tratamento de Dados Pessoais do Cliente durante a vigência do documento da transação que for aplicável.
Medidas de segurança	A HPE manterá o seguinte programa de segurança física e da informação para a proteção dos Dados Pessoais do Cliente ("Programa de Segurança da HPE").

1.1. No âmbito do Programa de Segurança da HPE, a HPE realiza análises periódicas às práticas de segurança, tendo por referência as normas do setor, como as normas NIST, ISO 27001 e SOC. A HPE reavalia e atualiza periodicamente o Programa de Segurança da HPE de acordo com a evolução do setor, o surgimento de novas tecnologias ou a identificação de novas ameaças.

1.2. O Programa de Segurança da HPE consiste, como requisito mínimo, no seguinte:

1.2.1. A HPE mantém padrões de segurança física concebidos para proibir o acesso físico não autorizado às instalações e equipamento da HPE, utilizando as seguintes práticas:

- o acesso físico aos locais está limitado aos trabalhadores, subcontratados e visitantes autorizados da HPE;
- Os trabalhadores, subcontratados e visitantes autorizados da HPE recebem cartões de identificação, cujo porte é obrigatório durante a permanência nas instalações;
- monitorização do acesso às instalações da HPE, incluindo às zonas restritas e ao equipamento existente nas instalações;
- o acesso ao centro de dados onde os Dados Pessoais do Cliente estão alojados é registado, monitorizado e controlado; e
- os centros de dados estão protegidos com sistemas de alarme e câmaras de vídeo.

1.2.2. A HPE mantém os seguintes padrões de administração e controlo do acesso relativamente ao ambiente de tecnologias da informação em questão.

- as contas de administrador apenas devem ser utilizadas para executar atividades administrativas;
- cada conta com privilégios administrativos tem de corresponder a um indivíduo identificável de forma única;
- todo o acesso aos computadores e servidores tem de ser autenticado e inserir-se no âmbito da função de um trabalhador;
- as palavras-passe iniciais têm de ser alteradas pelo utilizador na primeira utilização;
- a apresentação ou impressão de palavras-passe tem de ser dissimulada, suprimida ou coberta de modo a impedir a sua observação ou ulterior recuperação por pessoas não autorizadas;
- as palavras-passe têm de corresponder a um indivíduo identificável de forma única;
- as palavras-passe têm de ser encriptadas quando transmitidas;

- a complexidade das palavras-passe nunca deve ser inferior a 3 de 4 classes de caracteres e tem de permitir a escolha de classes de caracteres, tais como letras maiúsculas, letras minúsculas, dígitos numéricos ou caracteres especiais;
 - o comprimento da palavra-passe tem de ser configurado para ter pelo menos 8 caracteres;
 - as palavras-passe têm de caducar a cada 90 dias;
 - tempo-limite para o acesso aos computadores e servidores em caso de inatividade, sendo exigida a autenticação com palavra-passe para o novo acesso;
 - as contas têm de estar configuradas para bloquear após várias tentativas de início de sessão falhadas por erro.
- 1.2.3. Os computadores e servidores dispõem de versões atualizadas e razoáveis de software de segurança do sistema, que podem incluir firewall de anfitrião, proteção antivírus e patches e definições de vírus atualizados. O software está configurado para efetuar a análise e assegurar a remoção ou correção em caso de identificação. A HPE mantém registos de diversos componentes da infraestrutura e um sistema de deteção de intrusões para monitorizar, detetar e comunicar padrões de utilização abusiva, atividades suspeitas, utilizadores não autorizados e outros riscos ou ameaças de risco para a segurança.
- 1.3. Mediante solicitação, a HPE analisará com o Cliente um sumário das avaliações da vulnerabilidade. As avaliações da vulnerabilidade não conferem ao Cliente o direito de visualizar ou aceder por qualquer meio aos registos e/ou processos: a) que não estejam diretamente relacionados com os Serviços; b) em violação da Legislação Aplicável; e/ou c) em violação das obrigações de confidencialidade e segurança da HPE para com terceiros.
- 1.4. Os trabalhadores e prestadores de serviços recebem formação sobre as políticas de privacidade e segurança da HPE e são informados sobre as suas responsabilidades no que diz respeito às práticas em matéria de privacidade e segurança. Os trabalhadores e prestadores de serviços da HPE estão contratualmente obrigados a manter a confidencialidade dos Dados Pessoais do Cliente e a cumprir as políticas, normas ou exigências da HPE que forem aplicáveis em relação ao Tratamento de Dados Pessoais do Cliente. O incumprimento dessas políticas, normas ou exigências dá origem a uma investigação que pode resultar na aplicação de medidas disciplinares que podem incluir a cessação do contrato de trabalho ou de prestação de serviços pela HPE.
- 1.5. Se a HPE confirmar ter ocorrido uma violação da segurança que conduziu à destruição, perda ou alteração acidentais ou ilícitas, ou à divulgação ou ao acesso não autorizados, de Dados Pessoais do Cliente ("Incidente de Segurança"), a HPE:
- 1.5.1. sem demora injustificada, notificará o Cliente do Incidente de Segurança. A HPE prestará ao Cliente informações atualizadas sobre a situação do Incidente de Segurança até a questão ter sido corrigida. Os relatórios incluirão, sem caráter limitativo, uma descrição do Incidente de Segurança, as medidas tomadas e os planos de reparação. Se o Cliente tomar conhecimento de um Incidente de Segurança que afete os Serviços, deve notificar prontamente a HPE do mesmo e informá-la do seu alcance. A notificação deve ser dirigida ao Centro de Operações de Segurança da HPE por correio eletrónico para soc@hpe.com e/ou por telefone pelo número 1-877-762-6139.
- 1.5.2. mediante solicitação e a expensas do Cliente, i) prestará assistência razoável ao Cliente na notificação de uma quebra de segurança à autoridade de controlo competente nos termos da Legislação sobre Privacidade aplicável ao Cliente; e ii) prestará assistência razoável ao Cliente na comunicação de uma violação de dados aos titulares de dados nos casos em que a violação de dados seja suscetível de resultar num risco elevado para os direitos e liberdades das pessoas singulares.